

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN/PERCEPCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS DE LA BIBLIOTECA
DE
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ: INFORME¹**

Autor: Juan Luis Ramos Merino. Revisión: M^a Carmen Fernández-Galiano Peyrolón

- I. Introducción
- II. Estructura de la encuesta
- III. Procedimiento seguido
- IV. Población y participación
- V. Resultados
- VI. Valoración
- VII. Conclusiones

I. Introducción

La Biblioteca de Educación de la Universidad de Alcalá (UAH), y por extensión la Biblioteca Universitaria, recoge mediante este informe los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos realizada el 8 de marzo de 2017 con motivo de las Jornadas Abiertas programadas por la Facultad de Educación para estudiantes de último curso de Bachillerato, residentes en el Corredor del Henares. Los estudiantes fueron recibidos por el Jefe de Bibliotecas de Guadalajara que, en una breve sesión de 15 minutos, les presentó en grandes líneas el Servicio de Biblioteca como uno de los principales apoyos para su formación a lo largo de su futura vida universitaria.

El objetivo de la encuesta era conocer, de forma puntual, el nivel global de satisfacción de los usuarios externos de la Biblioteca de la UAH en relación a las instalaciones, la atención recibida, los recursos disponibles y los servicios ofertados. Esta iniciativa ha permitido disponer de una muestra de la percepción “a primera vista” que estos estudiantes, como parte del entorno social en el que se ubica la UAH, tienen en un primer contacto con la Biblioteca Universitaria como grupo de interés y como futuros estudiantes de la Institución.

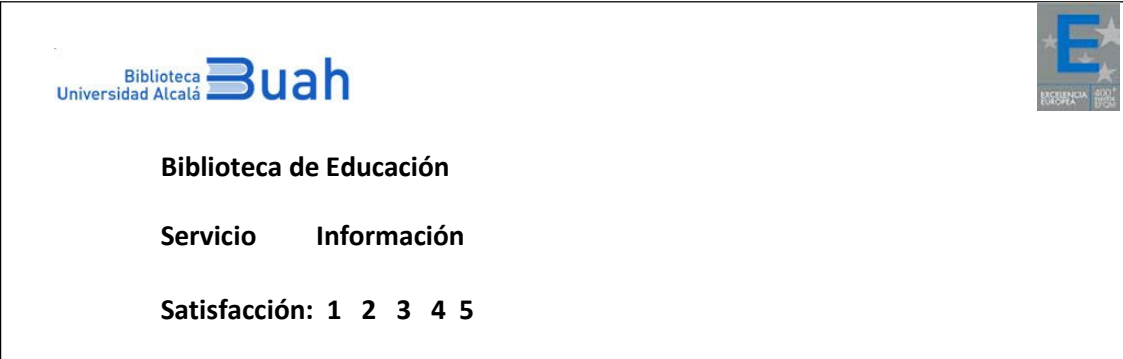
¹ Redactado el 5 de julio de 2017.

Esta encuesta está enmarcada en el Criterio 7 “Resultados en la sociedad” del Eje 4. Liderazgo – recursos – gestión y mejora de procesos – Responsabilidad social del informe de Autoevaluación.²

II. Estructura de la encuesta

Se ha utilizado un breve y sencillo cuestionario elaborado por la persona responsable de la Biblioteca de Educación.

La encuesta está estructurada en un único apartado.



The screenshot shows the header of the survey form. On the left, it features the logo of the Biblioteca Universidad Alcalá and the text 'Biblioteca de Educación'. In the center, it says 'Servicio Información'. On the right, there is a scale for 'Satisfacción' ranging from 1 to 5. The top right corner of the form contains the 'EXCELENCIA EUROPEA 400+ RANKING EFQM' logo.

Las medidas de nivel de satisfacción/percepción se representan con una valoración que va desde el 1, “Nada satisfecho, percepción muy negativa”, hasta el 5, “Muy satisfecho, percepción muy positiva”.

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Percepción muy negativa	Percepción negativa	Percepción neutra	Percepción positiva	Percepción muy positiva

² Se aplican los estándares de calidad U10 y U12 referidos a medidas de percepción de usuarios con perspectiva social propuestas por REBIUN en base al catálogo de indicadores de bibliotecas universitarias y científicas de FESABID, Anexo: 11-13: goo.gl/YrrMb3

III. Procedimiento seguido

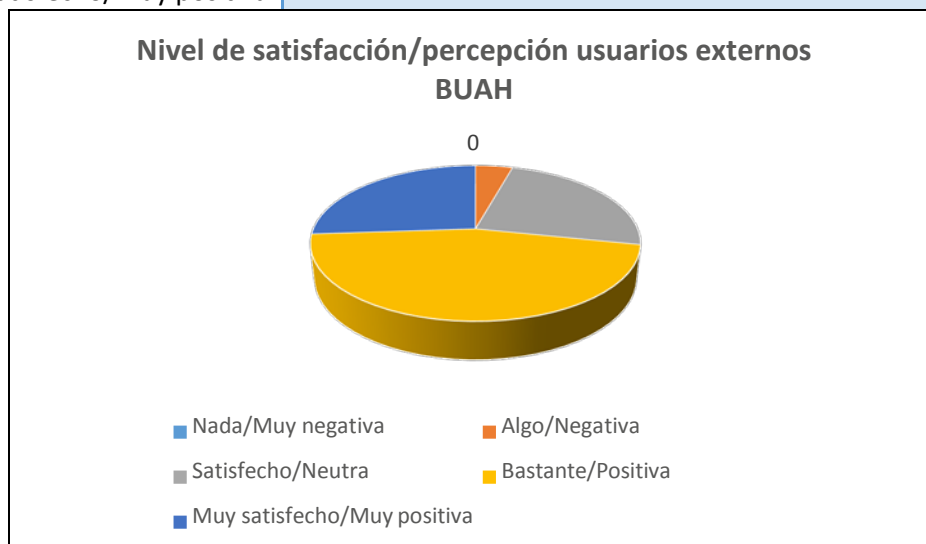
Una vez realizada la presentación de la Biblioteca Universitaria, los estudiantes cumplieron la encuesta.

IV. Población y participación

La encuesta se entregó “a pie de biblioteca” a una muestra de 46 estudiantes de segundo curso de Bachillerato. El total de encuestas cumplimentadas fue de 46 (100%).

V. Resultados

Satisfacción/Percepción	1	2	3	4	5
Nada/Muy negativa	—				
Algo/Negativa		2			
Satisfecho/Neutra			11		
Bastante/Positiva				21	
Muy satisfecho/Muy positiva					12



VI. Valoración

Un 70 % tiene una satisfacción/percepción global de la Biblioteca muy positiva o positiva (26% y 46% respectivamente).

Un 24% tienen una satisfacción/percepción neutra y un 4% negativa.

VII. Conclusiones

Teniendo en cuenta que la encuesta se ha realizado a estudiantes en su primera toma de contacto con la Biblioteca, es de valorar que un 72% haya tenido un nivel de satisfacción/percepción muy elevado. Este resultado refleja la imagen altamente positiva de la Biblioteca de la UAH en su entorno social más inmediato.